RAPPORT DE VÉRIFICATION

Voyage et accueil

Mars 2012

Table des matières

1.0 Sommaire 1
1.1 Historique et contexte 1
1.2 Évaluation globale et opinion du vérificateur 1
1.3 Points forts 2
1.4 Observations principales 2
1.5 Principales recommandations 3
1.6 Énoncé d'assurance 4
2.0 Au sujet de la vérification 4
2.1 Contexte 4
2.2 Principaux risques 6
2.3 Objectifs de la vérification 7
2.4 Portée de la vérification 7
2.5 Approche de la vérification 8
3.0 Observations et recommandations 9
3.1 Observation des directives de voyage et d'accueil 9
3.2 Opérations efficaces 10
3.3 Occasions de réaliser des économies 11
3.4 Entente avec les détenteurs de cartes Amex 12
3.5 Divulgation proactive des frais de voyage et d'accueil 12

Annexe A : Objectifs et critères de la vérification 14
Annexe B : Politiques liées aux frais de voyage et d'accueil 16
Annexe C : Plan d'action de la gestion 17
Annexe D : Opinion du vérificateur et énoncé d'assurance 23

1.0 Sommaire

1.1 Historique et contexte

La vérification des activités de voyage et d'accueil a été approuvée dans le cadre du plan de vérification interne axé sur les risques de FedDev Ontario de 2011-2012.

Les dépenses de voyage de FedDev Ontario sont régies par la *Directive sur les voyages* du Conseil national mixte (CNM) et la *Directive sur la gestion des dépenses de voyages, d'accueil et de conférences* du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT). Cette directive prévoit un traitement équitable pour les employés qui doivent effectuer des voyages d'affaires gouvernementaux ainsi que le remboursement des dépenses raisonnables telles que le transport, l'hébergement, les repas et les frais accessoires.

L'accueil au gouvernement fédéral est une activité pendant laquelle on offre des rafraîchissements, de la nourriture et parfois un divertissement aux invités des ministères ou des organismes gouvernementaux. Les règles et les principes régissant l'accueil de FedDev Ontario sont exposés dans la *Directive sur la gestion des dépenses de voyages, d'accueil et de conférences* du Conseil du Trésor. Cette directive vise à assurer la tenue d'activités d'accueil économiques et abordables lorsqu'elles facilitent les affaires du gouvernement et sont considérées comme souhaitables sur les plans de la courtoisie et du protocole.

La mission de vérification évalue l'adéquation du cadre de contrôle de la gestion pour les voyages et l'accueil à FedDev Ontario, et fournit l'assurance que les dépenses de voyage et d'accueil sont conformes aux politiques et aux directives applicables.

La portée de la vérification comprend les opérations pendant la période du 1er avril 2010 au 31 décembre 2011. Cette période représente également un moment de transition. Des changements importants ont eu lieu dans la gestion et la dotation de la fonction des opérations financières, ce qui a contribué à stabiliser et à améliorer les fonctions de voyage et d'accueil.

1.2 Évaluation globale et opinion du vérificateur

Dans les limites des tests par échantillonnage et des procédures de vérification effectués, nous concluons qu'il y a une observation générale des politiques et des directives du gouvernement du Canada et de FedDev Ontario concernant les voyages et l'accueil.

À notre avis, le secteur des voyages et de l'accueil est **satisfaisant**, cependant des améliorations sont nécessaires pour montrer l'observation des directives de voyage et d'accueil (voir l'**annexe D** pour des définitions au sujet de l'opinion du vérificateur). L'opinion du vérificateur repose sur une comparaison entre, d'une part, les conditions telles qu'elles existaient au moment de la vérification et, d'autre part, les critères de vérification préétablis qui ont fait l'objet d'un consentement auprès de la direction. Les

recommandations identifiées dans notre rapport constituent des occasions pour améliorer les processus et le cadre de contrôle de la gestion.

1.3 Points forts

Les principales composantes du cadre de contrôle de la gestion sont en place et sont administrées dans le respect des directives. Plus particulièrement, ce qui suit :

- Il y a une observation générale de la *Directive sur les voyages* du Conseil national mixte et de la *Directive sur la gestion des dépenses de voyages, d'accueil et de conférences* du SCT.
- Les changements aux politiques et aux directives sont communiqués de façon efficace.
- Les voyages sont planifiés normalement et approuvés à l'avance.
- Il semble y avoir un processus efficace de validation des demandes de remboursement des frais de voyage.
- Les paiements associés aux frais de voyage et d'accueil sont contrôlés de façon satisfaisante.
- Les nouveaux employés reçoivent une formation sur les politiques et les pratiques de voyage et d'accueil.

1.4 Observations principales

La vérification a permis de cerner les occasions suivantes pour améliorer la gestion et la supervision du traitement des demandes de remboursement des frais de voyage et d'accueil :

1) Les pièces de journal pour les frais de voyage et d'accueil des règlements interministériels n'étaient pas accompagnées des documents à l'appui.

2) Un remaniement important, dans le traitement des demandes de remboursement des frais de voyage ou d'accueil, est nécessaire afin d'assurer la conformité avec les directives, ce qui cause des retards de paiement des demandes de remboursement et une utilisation inefficace du temps des employés. De même, l'ensemble des demandes de remboursement des frais de voyage et d'accueil est examiné par les opérations financières avant le paiement. Le temps du personnel pourrait être réorienté une fois que le traitement des demandes de remboursement se sera stabilisé.

3) Bien que l'Agence ait été proactive dans la détermination de situations où les frais de voyages pouvaient être réduits, par exemple en fournissant une formation en interne, d'autres occasions d'économies importantes ont été déterminées.

4) Les ententes avec les détenteurs de carte ne figuraient pas au dossier de la majorité des détenteurs d'une carte American Express (AMEX). Les ententes signées sont importantes, car l'Agence est ultimement responsable de tous les comptes des détenteurs de cartes s'ils devenaient en souffrance.

5) La divulgation proactive des frais de voyage et d'accueil pour les cadres supérieurs de FedDev Ontario a été examinée pour l'exercice 2010-2011. Il y a eu quelques lacunes dans les processus de supervision qui ont entraîné des rapports inexacts.

1.5 Principales recommandations

1) Observation des directives de voyage et d'accueil

La gestion financière devrait renforcer l'exigence de tenir des documents à l'appui pour toutes les opérations relatives aux pièces de journal, y compris les règlements interministériels pour les demandes de remboursement des frais de voyage.

2) Opérations efficaces

La gestion financière devrait cibler les secteurs suivants afin d'améliorer la durée du cycle de traitement des demandes de remboursement :

i) Établissement et surveillance des normes de rendement pour le traitement des demandes de remboursement des frais de voyage.

ii) Une formation en préparation de demandes de remboursement des frais de voyage, y compris les outils et les documents d'orientation, doit être élaborée et fournie, lorsqu'elle est justifiée, renforçant ainsi les responsabilités individuelles dans le processus lié à l'exactitude des demandes de remboursement et des documents à l'appui.

iii) Le personnel des finances doit explorer le potentiel d'automatiser les demandes de remboursement des frais de voyage grâce à l'utilisation de l'Outil de gestion des dépenses par l'intermédiaire de Travel AcXess Voyage (TAV).

iv) Le volume des demandes de remboursement examinées par les opérations financières pourrait être réduit de 100 % si les normes de qualité s'amélioraient.

3) Occasions de réaliser des économies

La direction devrait examiner les occasions de réaliser plus d'économies des coûts en augmentant l'utilisation de la réservation de voyage en ligne (Travel AcXess Voyage) et l'utilisation de l'Outil de gestion des dépenses.

4) Entente avec les détenteurs de cartes Amex

Les ententes signées avec les détenteurs de cartes Amex devraient être exigées, tel que nécessaire, d'Industrie Canada ou du détenteur de carte, et tenues dans le dossier au cas où il y aurait des disputes et/ou des dettes arriérées.

5) Divulgation proactive des frais de voyage et d'accueil

La gestion financière devrait effectuer un rapprochement afin de confirmer l'exactitude des opérations avant d'afficher la divulgation pour les voyages et l'accueil.

1.6 Énoncé d'assurance

La vérification a été effectuée conformément à la *Politique sur la vérification interne* (2006) du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT) et aux *Normes relatives à la vérification interne au sein du gouvernement du Canada* (2006). Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et effectuée afin d'obtenir une assurance raisonnable que le cadre de contrôle de la gestion actuel assure la conformité à la *Directive sur les voyages* du Conseil national mixte et aux politiques et règlements du CT liés aux voyages et à l'accueil.

Selon notre jugement professionnel de vérificateurs, des procédures suffisantes et appropriées ont été suivies lors de la vérification. Les preuves ont été recueillies afin de fournir à la haute direction une assurance raisonnable de l'exactitude des conclusions tirées de cette vérification.

Ce rapport et cette vérification ont été menés à des fins de gestion de FedDev Ontario. L'utilisation du présent rapport à d'autres fins pourrait ne pas être appropriée.

2.0 Au sujet de la vérification

2.1 Contexte

Exigence de conformité

Les dépenses de voyage de FedDev Ontario sont régies par la *Directive sur les voyages* du Conseil national mixte, la *Directive sur la gestion des dépenses de voyages, d'accueil et de conférences* du SCT et les *Autorisations spéciales de voyager* du SCT. Le but de ces directives est de prévoir le remboursement des dépenses raisonnables nécessairement encourues lors d'un voyage d'affaires gouvernemental.

Le gouvernement du Canada permet la tenue d'activités d'accueil conformes aux règles et aux principes établis dans la *Directive sur la gestion des dépenses de voyages, d'accueil et de conférences* du SCT. Cette politique vise à assurer la tenue d'activités d'accueil économiques et abordables lorsqu'elles facilitent les affaires du gouvernement et sont considérées comme souhaitables sur les plans de la courtoisie et du protocole.

Afin d'assurer la transparence des frais de voyage et d'accueil, les ministères doivent divulguer leurs dépenses de voyage et d'accueil. Cela exige l'affichage en temps opportun, sur les sites Web accessibles par Internet, des frais de voyage et d'accueil par les ministres, les secrétaires parlementaires et leurs employés exonérés, les sous-ministres et les autres employés de niveau supérieur.

Rôles

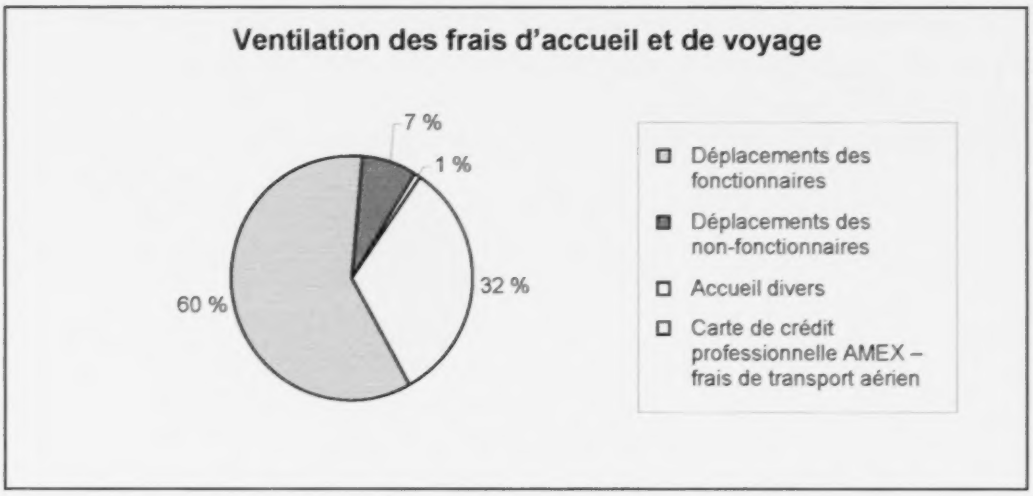
Les chefs de la direction financière soutiennent les administrateurs généraux en établissant et en maintenant des systèmes ministériels de contrôle interne efficaces.

Le ministère des Finances de FedDev Ontario est responsable des politiques financières internes, de la surveillance et des systèmes liés aux dépenses de voyage. Il est également responsable du traitement final des demandes de remboursement des frais de voyage pour les paiements en vertu de l'article 33 de la *Loi sur la gestion des finances publiques* (LGFP), après l'approbation par le gestionnaire délégué qui exerce son autorité en vertu des articles 32 et 34 de la LGFP.

Trois employés des finances participent au traitement des demandes de remboursement des frais au moyen du système financier SAP. Les paiements sont effectués par le receveur général soit par chèque soit par dépôt direct. La divulgation proactive des frais de voyage pour la haute direction et les cadres de FedDev Ontario est effectuée mensuellement.

Activité

FedDev Ontario dépend des voyages et de l'accueil pour faciliter les activités opérationnelles de ses divers services. On a prévu 4 % du budget de fonctionnement de 2010-2011 pour les voyages et l'accueil. Les demandes de remboursement des frais de voyage se sont élevées à 898 000 $ et celles des frais d'accueil à 10 600 $ pour l'exercice 2010-2011.



Remarque : Les voyages des non-fonctionnaires renvoient aux dépenses de voyage encourues par les consultants.

2.2 Principaux risques

Les processus de soutien des voyages et de l'accueil représentent un risque modéré. Les principaux risques touchant le traitement des frais de voyage et d'accueil pour FedDev Ontario comprennent :

- Une mauvaise perception du public des frais de voyage du gouvernement.
- Une interprétation ou une application incorrecte des politiques en raison d'une formation insuffisante.
- Une supervision inadéquate de l'application de la *Directive sur les voyages* et de l'orientation sur l'accueil.
- Une divulgation non conforme liée aux frais de voyage et d'accueil.
- Un traitement des demandes de remboursement inefficace en raison de rôles et responsabilités qui ne sont pas clairs, de contrôles inadéquats ou incohérents et de processus élaborés localement.
- Des dépenses inadmissibles ou déraisonnables et un manque de documentation.
- Une utilisation inappropriée des cartes de voyage Amex ou des cartes d'achat BMO.

2.3 Objectifs de la vérification

Notre objectif général était d'évaluer le cadre de contrôle de la gestion et de fournir l'assurance que les pratiques de voyage et d'accueil sont conformes à la *Directive sur les voyages* du Conseil national mixte et à la *Directive sur la gestion des dépenses de voyages, d'accueil et de conférences* du SCT.

Plus précisément, les objectifs de cette vérification étaient d'examiner et d'évaluer les processus de demande de remboursement des frais de voyage et d'accueil :

- Assurer que les mécanismes adéquats sont en place afin de favoriser une supervision générale, des décisions éclairées et en temps opportun, des responsabilités claires, une communication efficace et des capacités appropriées.
- Assurer que les principaux risques sont déterminés, évalués et gérés.
- Fournir l'assurance que les dépenses de voyage et d'accueil sont conformes aux politiques et aux directives, traitées de façon efficace, et autorisées et libérées de façon appropriée.

L'équipe de la vérification s'attendait à constater que :

- Les dépenses sont préautorisées.
- Les documents à l'appui figurent au dossier.
- Les dépenses sont conformes à la directive sur les voyages.
- Les dépenses sont affichées sur le site Web externe de FedDev Ontario tel que cela est exigé.
- Le fournisseur de service de voyage du gouvernement est utilisé pour les réservations de voyage.
- Les contrôles appropriés pour les avances de voyage sont en place.
- Les cartes de voyage et d'achat sont utilisées à des fins autorisées seulement.

2.4 Portée de la vérification

La vérification a nécessité un examen approfondi au moyen de tests des contrôles financiers et de tests par échantillonnage des remboursements des frais de voyage et d'accueil (demandes de remboursement) et des achats connexes effectués avec les cartes de voyage American Express et les cartes d'achat de la Banque de Montréal (BMO).

La vérification s'est concentrée sur les dépenses de voyage et d'accueil traitées entre le 1er avril 2010 et le 31 décembre 2011 afin de déterminer si les politiques acceptées sont suivies.

2.5 Approche de la vérification

Les activités suivantes ont été entreprises par l'équipe de vérification lors de l'exécution de cet engagement :

- Examen des exigences de la *Directive sur les voyages* du Conseil national mixte et de la *Directive sur la gestion des dépenses de voyages, d'accueil et de conférences* du SCT.
- Tenue d'activités de planification, telles que le recensement et la documentation des cadres de contrôle de gestion des activités de voyage et d'accueil comprenant une évaluation des risques, ce qui a donné lieu à la rédaction d'un document sur la planification de la vérification, décrivant l'ensemble des frais de voyage et d'accueil dans tout le ministère et exposant l'approche proposée pour la vérification, les critères de vérification, le plan d'échantillonnage et le programme de vérification.
- Tenue d'entrevues et prise de renseignement auprès des membres du personnel sélectionnés du ministère des Finances et de voyageurs.
- Analyse des programmes de planification et de surveillance actuels des dépenses de voyage et d'accueil.
- Tests effectués sur un échantillonnage détaillé d'opérations ayant trait aux frais de voyage et d'accueil.
- Communication d'information aux principaux intervenants de l'Agence quant aux résultats préliminaires de la vérification.

Dossiers examinés :

- Les demandes de remboursement des frais de voyage, d'hébergement, de repas et des charges diverses.
- Les demandes de remboursement des dépenses d'accueil.
- Les achats liés aux activités de voyage et d'accueil effectués avec des cartes de voyage AMEX et des cartes d'achat BMO.
- Les documents du ministère des Finances y compris les pouvoirs de signature et les procédures.

Échantillonnage :

Voyages
Sur l'ensemble des 1 206 demandes de remboursement traitées pendant l'exercice se terminant le 31 décembre 2011, un échantillon statistique de 69 demandes de remboursement des frais de voyage a été examiné. Les divulgations proactives des dépenses de voyage et d'accueil ont également été examinées pour l'exercice 2010-2011.

Accueil
Sur l'ensemble d'environ 69 opérations, un échantillon statistique de 13 dépenses d'accueil a été sélectionné au moyen de l'échantillonnage en unités monétaires.

3.0 Observations et recommandations

Les résultats de la vérification indiquent que les composantes de base d'un cadre de contrôle de la gestion sont en place et fonctionnent de manière satisfaisante. Les observations de la vérification qui suivent sont le résultat d'une comparaison des critères désirés (voir l'**annexe A**) avec les conditions réelles observées. Les recommandations déterminées dans notre rapport représentent des occasions d'améliorer l'environnement de contrôle et l'efficacité des processus, ainsi que de montrer la conformité aux politiques et aux directives.

3.1 Observation des directives de voyage et d'accueil

Critères :

Les dépenses engagées pour les voyages et l'accueil sont conformes aux directives du CNM et du SCT et à la *Loi sur la gestion des finances publiques*, et représentent une bonne valeur pour l'État.

Observation :

La vérification a conclu que FedDev Ontario s'est généralement conformé aux directives liées aux voyages et à l'accueil, sauf certaines exceptions. Les règlements interministériels des demandes de remboursement des frais de voyage n'étaient généralement pas accompagnés des documents appuyant la demande de remboursement des frais de voyage chargés par pièce de journal. Comme exigé en vertu de l'article 9 (1) de la LGFP, les documents à l'appui des opérations relatives aux pièces de journal doivent être tenus et gardés aux fins de surveillance et de vérification.

Incidence :

Risque d'incapacité de prouver le respect cohérent des directives de voyage et d'accueil et de montrer l'ouverture et l'équité, ainsi que l'économie et l'efficacité.

Recommandation :

La gestion financière devrait renforcer l'exigence de tenir les documents à l'appui pour toutes les opérations relatives aux pièces de journal, y compris les règlements interministériels des demandes de remboursement des frais de déplacement.

3.2 Opérations efficaces

Critères :

Un système de contrôle et de vérification adéquat est en place afin de déterminer puis de communiquer les questions opérationnelles, ainsi que le signalement subséquent à la direction, de façon claire, exhaustive, cohérente et en temps opportun.

Observation :

Un remaniement important est généralement nécessaire dans le traitement des demandes de remboursement des frais de déplacement ou d'accueil, causant des retards de paiement et une utilisation inefficace du temps des employés. La durée du cycle pour le traitement des demandes de remboursement n'a pas été calculée et mesurée en fonction d'une norme.

Certains des problèmes cernés qui entraînent un remaniement comprennent :

- Application de taux incorrects.
- Documentation insuffisante pour soutenir la demande de remboursement des frais de voyage.
- Formulaire d'autorisation préalable de voyager non joint aux demandes de remboursement lorsqu'une Autorisation générale de voyager n'a pas été établie;
- Formulaires d'autorisation de formation ou d'autorisation préalable de conférence non joints aux demandes de remboursement.
- Problèmes de signature ayant trait aux articles 32 et 34 de la LGFP (c.-à-d. aucune date, signé par la mauvaise personne, pas d'écritures pour montrer les secteurs du pouvoir de signature).
- Itinéraires non compris dans la demande de remboursement.
- Utilisation d'hôtels et d'agences de location de voitures non répertoriés par le TPSGC sans qu'une justification soit fournie.

Actuellement, l'ensemble des demandes de remboursement des frais de voyage et d'accueil est examiné par les opérations financières avant le paiement. Le temps du personnel pourrait être réorienté une fois que le traitement des demandes de remboursement se sera stabilisé.

Incidence : Risque d'incapacité de déterminer les exceptions et les tendances et d'établir des rapports sur celles-ci en temps opportun.

Recommandation :

La gestion financière devrait cibler les secteurs suivants afin d'améliorer la durée du cycle de traitement des demandes de remboursement :

i) Établissement et surveillance des normes de rendement pour le traitement des demandes de remboursement des frais de voyage.

ii) Une formation en préparation de demandes de remboursement des frais de voyage, y compris les outils et les documents d'orientation, doit être élaborée et

fournie, lorsqu'elle est justifiée, renforçant ainsi les responsabilités individuelles dans le processus lié à l'exactitude des demandes de remboursement et des documents à l'appui.

iii) Le personnel des finances doit explorer l'automatisation des demandes de remboursement des frais de voyage afin de réduire les erreurs dans la préparation de demandes de remboursement des frais. L'Outil de gestion des dépenses est un service accessible en ligne par l'intermédiaire de Travel AcXess Voyage qui est une solution intégrée de voyage – de la planification et la réservation de voyage jusqu'au règlement des demandes de remboursement des frais. Les avantages comprennent la production de rapports de gestion de voyage sur les frais de voyage, une analyse des habitudes de voyage et des tendances des dépenses, une capacité de détecter une mauvaise utilisation des fonds, une capacité de surveiller la conformité aux politiques et une fonction intégrée de production de rapport de divulgation proactive.

iv) Le volume des réclamations examinées par les opérations financières pourrait être réduit si les normes de qualité s'amélioraient.

3.3 Occasions de réaliser des économies

Critères :

Les dépenses engagées pour les voyages et l'accueil sont conformes aux politiques et aux directives sur les voyages et l'accueil du SCT et aux politiques de FedDev Ontario, et représentent une bonne valeur pour l'État.

Observation :

Bien que l'Agence ait été proactive dans la détermination de situations où les frais de voyage pouvaient être réduits, par exemple en fournissant une formation en interne, d'autres occasions d'économies importantes ont été déterminées.

- Actuellement, la plupart des voyageurs de FedDev Ontario effectuent leurs réservations de voyage par l'intermédiaire d'un agent, ce qui entraîne, dans certains cas, des frais d'administration plus élevés pour FedDev Ontario. Les voyageurs ont le choix de contacter un agent des services voyages d'American Express par téléphone (à un coût de 50 $ par réservation) ou d'organiser leur voyage en ligne (19,50 $ par réservation) par l'intermédiaire de Travel AcXess Voyage.

- Les demandes de remboursement de voyage pourraient être automatisées à l'aide de l'Outil de gestion des dépenses, et ainsi générer des économies lors de la préparation de demandes de renseignements, de remaniement et de production de rapports sur les dépenses de voyage.

Incidence : Il se peut que les voyages ne soient pas organisés de la manière la plus économique, ce qui entraîne des dépenses plus élevées pour l'État.

Recommandation :

La direction devrait examiner les occasions de réaliser plus d'économies des coûts en augmentant l'utilisation de la réservation de voyage en ligne (Travel AcXess Voyage) et l'utilisation de l'Outil de gestion des dépenses.

3.4 Entente avec les détenteurs de cartes Amex

Critères : Des contrôles sont en place pour une émission et une surveillance efficaces de l'utilisation des cartes.

Observation :

Aucune entente avec le détenteur de la carte ne se trouvait dans le dossier de 31 des 44 détenteurs de cartes Amex. Bien que ces cartes puissent avoir été émises par Industrie Canada, il est important pour FedDev Ontario de conserver les exemplaires originaux des ententes. Ultimement, l'Agence est responsable de tous les comptes des détenteurs de cartes s'ils devenaient en souffrance.

En vertu de la *Directive sur les cartes de voyage et les chèques de voyage* du SCT, le coordonnateur de carte de voyage ministériel est responsable de la réception des ententes écrites sur les responsabilités et obligations de la part du détenteur de cartes.

Incidence : Risque que des soldes impayés deviennent la responsabilité de l'État.

Recommandation :

Les ententes signées avec les détenteurs de cartes Amex devraient être exigées, tel que nécessaire, d'Industrie Canada ou du détenteur de carte, et tenues dans le dossier au cas où il y aurait des disputes et/ou des dettes actives.

3.5 Divulgation proactive des frais de voyage et d'accueil

Critères : Les lignes directrices du SCT sur la divulgation des frais de voyage et d'accueil exigent l'affichage des dépenses de voyage et d'accueil pour les représentants gouvernementaux sélectionnés.

Observation : La divulgation proactive des frais de voyage et d'accueil pour les cadres supérieurs de FedDev Ontario a été examinée pour l'exercice 2010-2011. La vérification interne a déterminé que la divulgation proactive pour la période du 2 mars au 1er juin 2010 a été sous-déclarée de 14 000 $ en raison des lacunes dans les processus de supervision. La divulgation a été corrigée en juillet 2011.

Incidence : Il y a un risque potentiel d'atteinte à la réputation lorsque les divulgations proactives sont rapportées de manière inexacte.

Recommandation :

La gestion financière doit effectuer un rapprochement afin de confirmer l'exactitude des opérations avant d'afficher la divulgation pour les voyages et l'accueil.

Annexe A : Objectifs et critères de la vérification

Objectif 1 : **Cadre de contrôle de la gestion** – Assurer des mécanismes adéquats pour i) la supervision générale, ii) des décisions éclairées et en temps opportun, iii) des responsabilités claires, iv) une communication efficace, v) des capacités appropriées.
1. **Les politiques et les lignes directrices** sont conformes aux politiques gouvernementales applicables, aux règlements et à la législation liés aux voyages et à l'accueil.
2. **Les rôles et responsabilités**, y compris le cadre des pouvoirs de FedDev Ontario pour les voyages et l'accueil, sont clairement définis. Les fonctions sont séparées de façon adéquate (approbation des demandes de remboursement des frais de voyage et d'accueil, traitement et fonctions de paiement).
3. **Formation et communication** : Des renseignements suffisants et pertinents sont fournis à tous les employés, pour les rendre pleinement conscients de leurs rôles et responsabilités.
4. **Planification :** Il y a une quantité appropriée de planification entre le voyageur et son gestionnaire délégué avant l'autorisation du voyage. (décisions)
5. **Contrôle et production de rapports** : Un système de contrôle et de vérification adéquat est en place afin de déterminer puis de communiquer les questions opérationnelles, ainsi que le signalement subséquent à la direction, de façon claire, exhaustive, cohérente et en temps opportun.
Objectif 2 : **Gestion des risques** – Les principaux risques doivent être déterminés, évalués et gérés.
1. Des mécanismes sont en place pour déterminer, évaluer et gérer les risques liés aux demandes de remboursement des frais de voyages et d'accueil.
2. Les pratiques de gestion sont efficaces pour la prise de mesures lorsque des risques, des vulnérabilités, des lacunes en matière de contrôle ou des échecs émergent.
Objectif 3 : **Contrôle interne** – Fournir l'assurance que les dépenses de voyage et d'accueil sont conformes aux politiques et aux directives, traitées de façon efficace, et autorisées et libérées de façon appropriée.
1. **Autorisation préalable** article 32 de la LGFP – L'engagement et la disponibilité des fonds sont certifiés par une personne détenant le pouvoir délégué avant l'engagement des dépenses, au montant qu'on s'attend à encourir.
2. **Vérification des comptes** – La vérification des comptes est effectuée par quelqu'un ayant le pouvoir délégué de le faire, est accomplie en temps opportun et confirme l'exactitude du paiement demandé.
3. **Pouvoir de payer** – Les responsabilités de paiement et de règlement sont confiées à une personne dûment autorisée, au bon montant en dollars et au bon fournisseur en temps opportun.
4. **Les frais correspondent aux directives** – Les dépenses engagées pour les voyages et l'accueil sont conformes aux politiques et aux directives sur les voyages et l'accueil du SCT et aux politiques de FedDev Ontario, et représentent une bonne valeur pour l'État.
5. **Divulgation proactive** – Les lignes directrices du SCT sur la divulgation des frais de voyage et d'accueil exigent l'affichage obligatoire des frais de voyage et d'accueil pour les représentants gouvernementaux sélectionnés.

6. **Cartes de voyage Amex** – Des contrôles sont en place pour une émission et une surveillance efficaces de l'utilisation des cartes.
7. **Cartes d'achat BMO** – L'émission et l'utilisation des cartes d'achat sont contrôlées.

Annexe B : Politiques liées aux frais de voyage et d'accueil

Lois, règlements et politiques
Directive sur les voyages du Conseil national mixte (15 janvier 2009)
Directive sur la gestion des dépenses de voyages, d'accueil et de conférences du SCT (1er janvier 2011)
Lignes directrices du SCT sur la divulgation des frais de voyage et d'accueil (12 décembre 2003)
Directive sur les cartes de voyage et les chèques de voyage du SCT (1er octobre 2009)
Directive sur les cartes d'achat du SCT (1er octobre 2009)
Directive sur l'engagement des dépenses et le contrôle des engagements du SCT (1er octobre 2009)
Directive sur la délégation des pouvoirs financiers pour les dépenses du SCT (1er octobre 2009)
Directive sur la vérification des comptes du SCT (1er octobre 2009)
Politique sur l'accueil du SCT (annulée le 1er janvier 2011)
Autorisations spéciales de voyager du SCT
Code de valeurs et d'éthique de la fonction publique
Loi sur la gestion des finances publiques (LGFP)
Initiative des services de voyage partagés (ISVP)
Autorisation générale de voyager CM172 pour le président de FedDev Ontario (17 décembre 2009)
Ébauche de la Politique sur l'accueil de FedDev Ontario

Annexe C : Plan d'action de la gestion

Recommandation	Intervention prévue ou justification pour le fait qu'aucune intervention n'est prévue	Agent responsable	Date d'achèvement prévue
3.1 **Observation des directives de voyage et d'accueil** La gestion financière devrait renforcer l'exigence de tenir des documents pertinents pour toutes les opérations relatives aux pièces de journal, y compris les règlements interministériels pour les demandes de remboursement des frais de voyage.	Les Finances demandent les documents pertinents pour toutes les opérations de règlement interministérielles. On a demandé les documents de l'exercice précédent et le ministère expéditeur a rejeté la demande en invoquant comme raison que lorsque le personnel procède au paiement, il doit garder les documents. Les Finances ont accéléré le processus d'affichage des opérations de FedDev Ontario afin d'augmenter leur contrôle sur cette fonction.	Agent principal des finances	Tâche effectuée en décembre 2011
3.2 **Opérations efficaces** La gestion financière doit cibler les secteurs suivants afin d'améliorer la durée du cycle de traitement des demandes de remboursement : i) Établir et surveiller les normes de rendement pour le traitement des demandes de remboursement des frais de voyage. ii) Élaborer et donner une	Partie i) Les Finances ont réalisé un tableau de suivi afin de surveiller le flot de factures reçues devant être signées et éventuellement payées et y apposer la date. Ce document retrace non seulement les factures ordinaires, mais aussi les demandes de remboursement des frais de voyage et d'accueil. Le système de datation permet de calculer les délais de traitement et d'inscription des demandes liés aux situations causant tout délai inattendu et toute circonstance exceptionnelle. Partie ii) PHASE 1 :	Adjoint administratif des finances, agent des finances Adjoint administratif des	Tâche effectuée en décembre 2011 Tâche effectuée

Recommandation	Intervention prévue ou justification pour le fait qu'aucune intervention n'est prévue	Agent responsable	Date d'achèvement prévue
formation sur la préparation de demandes de remboursement des frais de voyage, y compris les outils et les documents d'orientation lorsque la situation l'exige pour renforcer les responsabilités individuelles vis-à-vis du processus lié à l'exactitude des demandes de remboursement et des documents pertinents.	On a effectué la formation de tout le personnel administratif de l'Agence en décembre 2011 et en janvier 2012. PHASE 2 : On a téléchargé des documents supplémentaires sur la façon de remplir des demandes de remboursement des frais de voyage sur le wiki de FedDev. Les Finances communiquent également avec la communauté administrative lorsqu'il est nécessaire d'apporter des changements afin de fournir des conseils sur la façon de remplir correctement les demandes et pour que les demandeurs comprennent les changements faits à leur prestation.	finances, agent des finances Agent principal des finances, agent des finances Gestionnaire, Opérations financières, agent principal des finances	en janvier 2012 Tâche en cours Approbation du Comité exécutif prévue pour juin 2012
iii) Le personnel des finances doit explorer l'automatisation des demandes de remboursement des frais de voyage pour ainsi réduire les erreurs dans la préparation des demandes de remboursement de ces frais. L'Outil de gestion des dépenses est un service accessible en	Partie iii) PHASE 1 : Les Finances ont communiqué avec TPSGC au sujet de la configuration de l'Outil de gestion des dépenses et la formation nécessaire pour la mise en service de ce dernier. On a examiné cette option, élaboré un plan et on l'a envisagée pour la mise en service en 2012-2013. PHASE 2 : La configuration, le lancement et la formation qui s'y rapporte attendent l'approbation du nouveau système par le Comité exécutif qui est prévue pour l'exercice de 2012-2013.	Gestionnaire, Opérations financières, agent principal des finances	Lancement du projet prévu pour octobre 2012

Recommandation	Intervention prévue ou justification pour le fait qu'aucune intervention n'est prévue	Agent responsable	Date d'achèvement prévue
ligne par l'intermédiaire de Travel AcXess Voyage, une solution intégrée de voyage – de la planification et la réservation de voyage jusqu'au règlement des demandes de remboursement des frais. Les avantages comprennent la création de rapports de gestion de voyage sur les frais de voyage, une analyse des habitudes de voyage et des tendances relatives aux dépenses, la capacité de détecter une mauvaise utilisation des fonds, la capacité de surveiller la conformité aux politiques et une fonction intégrée de création de rapport de divulgation proactive.			
iv) Le volume des réclamations examinées par les Opérations financières pourrait être réduit si les normes de qualité s'amélioraient.	Les Finances vérifient actuellement toutes les demandes. Par contre, on surveille les normes de qualité afin de mesurer l'efficacité de la formation récemment prodiguée. Une fois qu'on aura amélioré les normes de qualité, on adoptera une méthode de vérification des demandes plus axée	Agent des finances, agent principal des finances	Tâche en cours

Recommandation	Intervention prévue ou justification pour le fait qu'aucune intervention n'est prévue	Agent responsable	Date d'achèvement prévue
	sur le risque. On continuera de donner de la formation de façon continue et les membres de l'équipe des Opérations financières offriront un soutien continu au personnel de l'Agence pour l'interprétation et l'application de la Directive sur les voyages du Conseil national mixte. La mise en service possible de l'Outil de gestion des dépenses sera également utile pour l'automatisation du processus de voyage et pour diminuer le nombre d'erreurs liées aux changements et aux estimations de taux.		
3.3 **Occasions de réaliser des économies** La direction devrait examiner les occasions de réaliser plus d'économies en augmentant l'utilisation de la réservation de voyage en ligne (Travel AcXess Voyage) et l'utilisation de l'Outil de gestion des dépenses.	Approche multiphase : 1. On s'attend à ce que l'initiative d'écologisation de la TI (c.-à-d. des vidéoconférences) permette d'économiser en réduisant le nombre de voyages effectués pour assister à des réunions. 2. On s'attend à ce que l'agrandissement du parc de véhicules de l'Agence permette de réduire les coûts liés aux déplacements par voie terrestre des fonctionnaires. L'Agence a également mis l'accent sur l'utilisation de véhicules écoénergétiques dans le cadre de sa stratégie de renouvellement de son parc de véhicules.	Gestionnaire de la GI et des TI, agent des installations Gestionnaire de la GI et des TI	Tâche en cours Tâche effectuée en mars 2012

Recommandation	Intervention prévue ou justification pour le fait qu'aucune intervention n'est prévue	Agent responsable	Date d'achèvement prévue
	3. En attendant l'approbation du Comité exécutif, les Finances collaboreront avec TPSGC sur la mise en service de l'Outil de gestion des dépenses et sur la promotion de l'outil de réservation en ligne afin de réduire les frais de transaction et d'améliorer l'efficacité du programme de voyage.	Gestionnaire, Opérations financières, agent principal des finances	Approbation du Comité exécutif prévue pour juin 2012
3.4 **Entente avec les détenteurs de cartes Amex** Les ententes signées avec les détenteurs de cartes Amex doivent être exigées comme demandé par Industrie Canada ou le détenteur de carte, et maintenues dans le dossier au cas où il y aurait des disputes ou des dettes impayées.	1. On a demandé les documents de l'exercice précédent en septembre 2010 et le ministère expéditeur a rejeté la demande en invoquant comme raison que lorsque le personnel enclenche le processus, il doit garder les documents.	Agent principal des finances	Tâche effectuée en septembre 2010
	2. Les Finances ont accéléré le processus de gestion du Programme de carte de voyage pour augmenter leur contrôle sur cette fonction.	Agent principal des finances	Tâche effectuée à l'été 2010
	3. On distribuera des avis de rappel des responsabilités du détenteur de carte au cours du prochain exercice.	Agent principal des finances	Tâche en cours depuis mai 2012
3.5 **Divulgation proactive des frais de voyage et d'accueil** La gestion financière doit effectuer un rapprochement afin de confirmer l'exactitude des opérations avant d'afficher la divulgation pour	1. Les rapprochements s'effectuent en ce moment.	Agent principal des finances	Tâche effectuée en septembre 2011
	2. On consignera ce procédé dans le cadre de contrôle interne qui est en cours d'élaboration.	Agent principal des finances	Juin 2012

Recommandation	Intervention prévue ou justification pour le fait qu'aucune intervention n'est prévue	Agent responsable	Date d'achèvement prévue
les voyages et l'accueil.			

Annexe D : Opinion du vérificateur et énoncé d'assurance

L'opinion du vérificateur repose sur des déductions logiques et précises relativement aux objectifs de la vérification, selon des observations effectuées en fonction des critères et des réalisations dignes de mention énoncées dans le rapport. Il faut utiliser une terminologie normalisée pour garantir l'uniformité de la formulation d'une opinion à l'égard de divers aspects de vérification et de différentes périodes. De plus, cette normalisation permet au lecteur de mieux comprendre l'opinion exprimée.

Voici les options du vérificateur pour la formulation de son opinion :

Option 1 : **Bien contrôlé.** Fait preuve d'un excellent contrôle dans tous les domaines clés (satisfait à au moins un des deux premiers critères, et au troisième critère obligatoirement) :

- Bien géré, ne démontre aucune faiblesse importante.
- Bien géré, mais certaines améliorations de peu d'importance sont nécessaires.
- Efficace et durable.

Option 2 : **Satisfaisant**. Fait preuve d'un contrôle efficace dans des domaines essentiels (doit satisfaire à au moins un des deux critères suivants) :

- Certains points peuvent être améliorés, mais l'exposition aux risques est limitée.
- Ou domaines de risque multiples, mais l'exposition n'est pas grave.
- Les systèmes répondent généralement aux besoins opérationnels.

Option 3 : **Négligeable.** Lacunes en matière de contrôle dans certains domaines clés (doit apporter des améliorations dans au moins l'un des domaines suivants) :

- Des lacunes en matière de contrôle créent une exposition grave au risque.
- Améliorations importantes à apporter.
- Les systèmes doivent être élaborés et contrôlés de façon continue.

Option 4 : **Doit être amélioré de façon considérable**. Situations où il y a des faiblesses *très* importantes dans la structure de contrôle interne globale, empêchant d'effectuer la gestion avec l'assurance raisonnable que les objectifs de seront atteints :

- Fiabilité des rapports financiers.
- Le ministère est en conformité avec les politiques, les lois et les règlements pertinents.
- Les biens matériels sont protégés de façon adéquate.
- Les activités ministérielles sont économiques et efficientes.
- On a atteint les principaux objectifs du programme.

- Les systèmes sont documentés et contrôlés de façon adéquate.

Énoncé d'assurance

L'opinion s'appuie sur une indication claire à l'intention des usagers du niveau d'assurance fourni. Les usagers doivent être informés du jugement du vérificateur en ce qui a trait à la confiance à accorder à l'opinion formulée. L'énoncé d'assurance, tel qu'il est précisé dans le Sommaire exécutif, informe le lecteur que le vérificateur s'est conformé à la Politique sur la vérification interne du Conseil du Trésor.

La présente section explique également que le vérificateur a examiné suffisamment d'éléments de preuve pertinents et a obtenu amplement de renseignements et d'explications pour fournir un niveau raisonnable d'assurance à l'égard de l'opinion ou des conclusions formulées. Il est à noter que certains engagements en matière d'assurance sont conçus pour fournir ou fournissent un niveau raisonnable d'assurance. Lorsque c'est le cas, l'énoncé d'assurance du vérificateur doit cerner les circonstances (p. ex. les procédures limitées, les éléments de preuve non concluants, etc.) ayant influé sur le niveau d'assurance, et doit indiquer la prudence dont a fait preuve le vérificateur au moment de se fier à ces opinions ou conclusions.